

การให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี
Service in the Sawang Sub-District Municipality, Nongsaeng District,
Udon Thani Province

ประภัสสร ฐานันท์แก้ว

Prapassorn Thankankeaw

บุญเหลือ บุปผามาลา

Boonluee Bubphamala

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยพิชญบัณฑิต

Programme in Public Administration Faculty of Political Science,

Pitchayabundit College

E-mail: prapassorn241032171237@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 4 ธันวาคม 2565

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 20 ธันวาคม 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 20 ธันวาคม 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการของเขตเทศบาลตำบลแสงสว่าง เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง และเพื่อเป็นแนวทาง การปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่างอำเภอนองแสงจังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสงสว่าง จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลทั่วไป สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ T - test และ F - test สำหรับการเปรียบเทียบการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการวิจัย พบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 0.26) และเมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.25$, S.D.= 0.34) รองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.08$, S.D.= 0.46) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค ($\bar{X} = 3.96$, S.D.= 0.61)

ผลการเปรียบเทียบการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ และอาชีพ ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่างอำเภอหนองแสงจังหวัดอุดรธานี ได้แก่ เทศบาลตำบลแสงสว่าง ควรสร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับให้รู้สึกกระตือรือร้นในการบริการ เช่น สวัสดิการต่างๆ สันทนาการ

คำสำคัญ : การให้บริการ, เทศบาลตำบล, ประชาชน

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the services of the Saeng Sub-District Municipality. To compare the services of the Saeng Sub-District Municipality and to guide Improving the service of Saeng Sub-District Municipality, Nong Saeng District, Udon Thani Province The sample consisted of 250 people in the Saeng Sub-District Municipality. The instrument used for data collection was a questionnaire consisting of 3 parts content, statistics used for data analysis. Are descriptive statistics such as number, percentage, mean and standard deviation. for general information Inferential statistics were T - test and F - test for comparing the services of Saeng Sub-District Municipality, Nong Saeng District, Udon Thani Province. Classified by gender, age, educational level and occupation.

The results showed that Services of Saeng Sub-District Municipality, Nong Saeng District, Udon Thani Province Overall, it was at a high level ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 0.26) and when considering each aspect, it was found that the aspect with the highest mean was the concreteness of the service ($\bar{X} = 4.25$, S.D.= 0.34), followed by the Confidence to customers ($\bar{X} = 4.08$, S.D.= 0.46) and the aspect with the least mean was the response to consumers ($\bar{X} = 3.96$, S.D.= 0.61).

Comparison results of services of Saeng Sub-District Municipality, Nong Saeng District, Udon Thani Province classified by sex, age, educational level and occupation. And different levels of education Opinions on the service of Saeng Sub-District Municipality, Nong Saeng District, Udon Thani Province The difference was statistically significant at the 0.05 level. The people with different sexes and occupations had opinions on the services of the Saeng Sub-District Municipality, Nong Saeng District, Udon Thani Province. No different.

Suggestions, guidelines for improving the service of Saeng Sub-District Municipality, Nong Saeng District, Udon Thani Province, namely, Saeng Subdistrict Municipality Employees at all levels should be incentivized to feel enthusiastic about their services, such as welfare benefits, recreation.

Keywords : service, sub-district municipality, people.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพของสังคมประเทศไทยในปัจจุบัน มีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนไม่ว่าจะเป็นชุมชนท้องถิ่นและสังคมการปกครองท้องถิ่นไทยในยุคโลกาภิวัตน์ได้มีการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นพึงตนเองไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยกำหนดไว้ใน หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตาม หลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจ โดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายอำนาจและหน้าที่ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรเกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยในการจัดทำบริการสาธารณะ หรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560)

ซึ่งการบริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับมอบหมายการกระจายอำนาจมาจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่ที่สำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ลักษณะสำคัญที่สุดของการบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นพึงปฏิบัติและละเลยไม่ได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตรวมถึงการสร้าง ความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้กับประชาชนทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลและองค์การบริหาร ส่วนตำบลในฐานะหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการสาธารณะให้แก่ประชาชน ยังเป็นองค์กรอิสระในการบริหารจัดการตามหลักการกระจายอำนาจ ดังนั้น การให้บริการของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นองค์กรที่ยอมรับกันว่าเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในระดับล่างหรือชุมชนมากที่สุด และมีความเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนเมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจต่างๆ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนด แผนละขั้นตอนในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี

ภารกิจที่ต้องปฏิบัติและงบประมาณเพิ่มขึ้นจำนวนมากซึ่งภารกิจเหล่านั้นเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน เช่นด้านการก่อสร้างซ่อมแซมถนนทางเท้าไฟฟ้า น้ำประปา การระบายน้ำ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยการบริการจัดเก็บขยะ การสาธารณสุขการส่งเสริมสงเคราะห์การโยธาและผังเมือง การจัดการทางการศึกษา การรักษาความสงบเรียบร้อยการจัดเก็บรายได้เพื่อนำมาพัฒนาความเจริญในพื้นที่

เทศบาลตำบลแสงสว่าง แบ่งการแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 4 ชุมชน ชุมชนหมู่ที่ 1 ชุมชนแสงสว่างพัฒนา หมู่ที่ 2 ชุมชนศิริราษฎร์มงคล หมู่ที่ 6 ชุมชนพรประเสริฐ หมู่ที่ 7 ชุมชนประชาร่วมใจซึ่งเทศบาลตำบลแสงสว่างเป็นหน่วยงานราชการหน่วยงานหนึ่งที่ปฏิบัติตามหน้าที่ของเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาลและมีส่วนผลักดันให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนเนื่องจากทางเทศบาลตำบลเห็นว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาอันจะนำไปสู่การพัฒนาประชาธิปไตยที่เข้มแข็งภายใต้แนวความคิดที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 เขียนไว้ในหมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น ในมาตราที่ 187 การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารต่างๆ เพื่อพัฒนาการเมืองเข้าสู่ระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมตามหลักธรรมาภิบาลที่ภาครัฐจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนรับรู้ร่วมคิดร่วมตัดสินใจและเป็นที่ยอมรับการบริหารงานต่างๆ ของเทศบาลตำบล

การบริการต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานอันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาเสมอภาคและมีความเป็นธรรมได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุดผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน เทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี นับว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตเศรษฐกิจและสังคม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ทั้งนี้การทำหน้าที่ดังกล่าวจะต้องยึดถือแนวทางการบริหารจัดการที่ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อการตอบสนองให้กลุ่มเป้าหมายได้รับความพึงพอใจสูงสุดจึงเป็นเหตุผลจำเป็นให้เกิดการวิจัยหัวข้อเรื่องการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสงจังหวัดอุดรธานีฉบับนี้ขึ้นเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญประกอบการจัดทำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงานและเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่อาจมีอยู่ต่อไป

ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินการให้บริการ ดังกล่าวอย่างน้อยจำนวน 5 ด้านและในการสำรวจและประเมินการให้บริการแต่ละด้านอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินซึ่งประกอบไปด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

สำหรับเทศบาลตำบลแสงสว่าง เป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอหนองแสง มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดบริการสาธารณะให้บริการประชาชนในพื้นที่ปกครองภายใต้เป้าหมายสำคัญเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีแต่การที่จะพัฒนาการดำเนินงานของ

หน่วยงานให้มีประสิทธิภาพจะต้องทราบผลการปฏิบัติงานว่าเป็นอย่างไรมีข้อดีข้อเสียเป็นอย่างไรและประชาชนและผู้ที่มีมารับบริการคือผู้ที่สะท้อนให้เห็นว่าผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดและตรงกับความต้องการของประชาชนและผู้ที่มีเข้ามาใช้บริการหรือไม่ ซึ่งประเด็นปัญหาเหล่านี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการดำเนินงานสามารถวัดได้จากความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านนั้นๆ แต่เนื่องจากการดำเนินงานเปรียบเสมือนกลไกหลักสำคัญในการบริหารงานของท้องถิ่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการดำเนินงานมากที่สุด ในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดูแลในเขตเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยจึงได้สำรวจการให้บริการของเทศบาลกับประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐหน่วยงานของรัฐหน่วยงานเอกชนที่เป็นผู้รับบริการของเทศบาลแสงสว่าง ตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการในการประเมิน 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคร 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการในการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการในงานบริการสาธารณะด้านต่างๆ ต่อไป

จากเหตุผลที่กล่าวมาในข้างต้นผู้วิจัยในฐานะผู้ที่ได้รับการประสานจากเทศบาลแสงสว่าง ให้ดำเนินการสำรวจการให้บริการของเทศบาลจากประชาชนข้าราชการและหน่วยงานเอกชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการได้ตระหนักถึงความสำคัญในการตอบสนองความต้องการด้านการบริการของประชาชนในพื้นที่และเพื่อให้เทศบาลตำบลแสงสว่าง นั้นสามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้นจำเป็นต้องมีการวางแผนการดำเนินงานเพื่อประชาชนโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และต้องทราบถึงระดับการให้บริการของเทศบาลมีต่อการดำเนินงานโดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางและหลักการในการประเมินผลการวัดระดับการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง นอกจากนั้นผลการวิจัยดังกล่าว ซึ่งมีความสำคัญยิ่งนี้ยังสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานีให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นและสามารถสนองต่อการบริการการแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ในที่สุด

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี ตามความคิดเห็นของประชาชน
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี ตามความคิดเห็นของประชาชน ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อให้ข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่างอำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี

3. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่องนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี ตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ 5 ด้านตามแนวความคิดของ Parasuraman et al. (1988) สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

- 1) ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา และ 4. อาชีพ
- 2) ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ การให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี ประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคร (4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ (5) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแสงสว่างอำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี มีจำนวนทั้งหมด 4,012 คน (ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลแสงสว่างอำเภอนองแสงจังหวัดอุดรธานี, 2565)

2) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแสงสว่างอำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 250 คน โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้วิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษาในครั้งนี้ศึกษาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 เป็นระยะเวลา 4 เดือน

4. ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่างอำเภอนองแสงจังหวัดอุดรธานี ตามความคิดเห็นของประชาชน
2. ทราบถึงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี
3. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับจากการศึกษาไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการ ให้บริการและใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

5. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 4,012 คน ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป (ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี, 2565)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 250 คน ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามโดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

6. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กฎหมายระเบียบ เอกสารงานทางวิชาการเพื่อนำมาเป็นฐานการวิเคราะห์ และข้อมูลปฐมภูมิซึ่งได้จากการร้องการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list) ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับมาก

3 คะแนน หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับน้อย

1 คะแนน หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับน้อยที่สุด

การแปลผลคะแนนที่ได้ โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553: 197) คือ

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่างอำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด

7. การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของเทศบาลตำบล เพื่อกำหนดกรอบเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถาม

2. จัดทำแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามตามที่ต้องการเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ให้ครบถ้วนและครอบคลุมเนื้อหา

3. ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบเครื่องมืออีกครั้งหนึ่งในขั้นตอนนี้ตรวจสอบความ ครอบคลุมของเนื้อหา ความเข้าใจของภาษา ความเข้าใจตรงกันของคำถาม

4. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ และประเมินความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC) กับเนื้อหาของการวิจัยแล้วนำข้อมูลมาหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Content Validity) โดยคำนวณหาค่า IOC โดยคัดเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 เป็นต้นไป เป็นข้อที่นำไปใช้ได้

6. นำแบบสอบถามที่ได้จากการปรับปรุงแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลนาดี อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 30 คน

7. วิเคราะห์แบบสอบถาม โดยวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) (ทองใบ สุดชาติ, 2549: 131) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.808

8. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

8. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ศึกษาวิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนายกเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี

2. ผู้ศึกษาวิจัยส่งแบบสอบถามด้วยตนเองโดยแจกแบบสอบถามและรับแบบสอบถามนำคืนมาด้วยตนเองโดยทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3. สรุปผลอภิปรายผลและเขียนรายงานผล

9. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยเลือกเฉพาะวิธีวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. สถิติพรรณนา ได้แก่

1.1 จำนวน (n)

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ และแสดงสถิติสรุปจำนวน ประเด็นสำคัญสำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี ซึ่งได้จากแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่

2.1 สถิติ t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัวแปร สำหรับการเปรียบเทียบการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ

2.2 สถิติ F-test โดยการทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป และหากพบมีความแตกต่างรายคู่เกิดขึ้น ผู้วิจัยจะทำการทดสอบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน และแตกต่างกันอย่างไร ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method) สำหรับการเปรียบเทียบการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

10. ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย เรื่องการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี สามารถสรุปออกเป็น 4 ส่วน ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 61.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 อายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 รองลงมาอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 และช่วงอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 20-30 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 รองลงมาคือต่ำกว่ามัธยมต้น จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และน้อยที่สุดคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และประกอบอาชีพเกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่/ทำนา จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 72.40 รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัวกับนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 และน้อยที่สุดคือข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20

2. การให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี ตามความคิดเห็นของประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 0.26) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.25$, S.D.= 0.34) รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.08$, S.D.= 0.46) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค ($\bar{X} = 3.96$, S.D.= 0.61) และวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, S.D.= 0.34) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1. จำนวนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลแสงสว่างมีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D.= 0.49) รองลงมา คือ ข้อ 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ ($\bar{X} = 4.37$, S.D.= 0.75) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5. เทศบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ($\bar{X} = 4.03$, S.D.= 0.66)

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D.= 0.47) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 9. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญและข้อ 10. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแสงสว่างมีความจริงใจและตั้งใจในการ

แก้ปัญหาให้ท่าน ($\bar{X} = 4.11$, S.D.= 0.74) รองลงมา คือ ข้อ 11.เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแสงสว่าง ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด ไว้ ($\bar{X} = 4.08$, S.D.= 0.74) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 12. เทศบาลตำบลแสงสว่างให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ($\bar{X} = 3.93$, S.D.= 0.84)

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D.= 0.61) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 15. เทศบาลมีตัวอย่างการรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน สะดวกในการเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 0.87) รองลงมา คือ ข้อ 17. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแสงสว่าง เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.00$, S.D.= 0.89) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 14. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแสงสว่าง ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และถูกต้อง ($\bar{X} = 3.82$, S.D.= 0.93)

2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D.= 0.46) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 24. เทศบาลไม่เปิดเผยข้อมูลการเสียภาษีอากรรายหนึ่งรายใดให้ผู้เสียภาษีอากรรายอื่นทราบ ($\bar{X} = 4.21$, S.D.= 0.72) รองลงมา คือ ข้อ 23. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแสงสว่าง ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน ($\bar{X} = 4.13$, S.D.= 0.68) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 22. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแสงสว่างมีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 4.00$, S.D.= 0.90)

2.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D.= 0.39) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 27. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแสงสว่างมีความใส่ใจในการตอบคำถาม และแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 0.64) รองลงมา คือ ข้อ 25. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแสงสว่าง เอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในขณะที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$, S.D.= 0.67) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 26. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแสงสว่าง ช่วยอำนวยความสะดวก อย่างรวดเร็ว และเต็มใจ ($\bar{X} = 4.02$, S.D.= 0.73)

3. ผลการเปรียบเทียบการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ และอาชีพ ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่างอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี ได้แก่

1) เทศบาลตำบลแสงสว่าง ควรสร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับให้รู้สึกกระตือรือร้นในการบริการ เช่น สวัสดิการต่างๆ สันทนาการ

2) เทศบาลตำบลแสงสว่าง ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการและยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

3) เทศบาลตำบลแสงสว่าง ควรมีการพัฒนาระบบติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานให้มีความรวดเร็วมากขึ้น

4) เทศบาลตำบลแสงสว่าง ควรจะมีนโยบายเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาและตรวจสอบได้ พร้อมทั้งชี้แจงอธิบายต่อสาธารณชนได้ถึงเหตุผลในการตัดสินใจดำเนินงานของหน่วยงาน

5) เทศบาลตำบลแสงสว่าง ควรนำข้อเสนอแนะจากประชาชนมาปฏิบัติตามความเดือดร้อนไม่เลือกปฏิบัติและให้ความสำคัญในการช่วยเหลือประชาชนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดีช่วยเหลือตนเองไม่ได้

11. อภิปรายผลการวิจัย

1. การให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, $S.D. = 0.26$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.25$, $S.D. = 0.34$) รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.08$, $S.D. = 0.46$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค ($\bar{X} = 3.96$, $S.D. = 0.61$) ที่เป็นอย่างนี้อาจเป็นเพราะว่าทางเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี ให้ความสำคัญในทุกๆ ด้านของการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ และมีการกำหนดนโยบายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยช่วยเหลือประชาชนผู้มารับบริการให้เกิดความสะดวกอย่างเต็มความสามารถจึงทำให้การให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่างอยู่ในระดับที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของฉพลพัทธ์ จิรเจริญสมบัติ (2553) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระแก้ว พบว่ามีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาการรับบริการสาธารณะในแต่ละด้าน พบว่า คุณภาพบริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี ทั้ง 5 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความก้าวหน้า ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเพียงพอ ด้านความเสมอภาค และด้านการตรงต่อเวลาตามลำดับ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยอาศัยองค์การบริหารส่วนตำบลมีส่วนร่วมอนุรักษ์ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป อีกทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าแก่นุชนรุ่นหลัง ซึ่งในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีการส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานในท้องถิ่น ด้านวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ และประสบความสำเร็จตรงกับความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ โกสินทรานนท์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตร: กรณีศึกษาอำเภอน้ำปาด จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้ให้บริการให้ความคิดเห็นว่า ในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอน้ำปาดนั้น ควรที่จะปรับปรุงพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยให้มุ่งเน้นให้มีการพัฒนาในเรื่องของความสะดวกและรวดเร็วของการให้บริการ ความเสมอภาค เป็นธรรม และการตรงต่อเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปิยะนุช ดันเจริญ และสุรศักดิ์ โตประสี (2560) ได้วิจัยเรื่อง

คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอยาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พบว่าปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอยาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอยาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์จิรา อินต๊ะนนท์ (2551) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภोज้าห่ม จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ในประเด็นที่ว่าระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลแจ้ห่มในภาพรวมโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประสานงานในการบริการ การส่งพนักงานเข้ารับการอบรมทั้งภายนอกและภายใน การจัดการประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนาองค์ความรู้และร่วมกันแก้ไขข้อบกพร่องอย่างต่อเนื่อง ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของธัญญธร สมพงษ์ (2553) เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในประเด็นที่ว่าระดับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ และอาชีพ ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าเพศ และอาชีพไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี สอดคล้องกับผลการวิจัยของธัญญธร สมพงษ์ (2553) เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในประเด็นที่ว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลกับการให้บริการ ในส่วนของผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอบุคคันธ์ จังหวัดขอนแก่น โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวม พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเพศ อายุ และอาชีพ พบว่าไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุนารี แสนพยุห์ (2557) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอปอ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอปอ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธัมมาภรณ์ ศรีเคลือบ และพัฒนศิณ สาเรงรัมย์ (2559) วิจัยเรื่องการบริหารสาธารณะของเทศบาล ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเมืองบัวอำเภอกะหรังวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนเพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอกะหรังวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุและอาชีพของประชาชน ไม่ส่งผลใดๆ ต่อความคิดเห็นของประชาชนแต่อย่างใด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรรัตน์ บุญภางา (2557) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

12. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 เทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี ควรกำหนดนโยบายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารที่เป็นช่องทางของเทศบาลได้ อย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกพื้นที่

1.2 เทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี ควรกำหนดนโยบายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยช่วยเหลือประชาชนผู้มารับบริการให้เกิดความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ

2. ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

2.1 ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่างๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน เฟสบุ๊ก ไลน์ ที่ทันสมัย ฯลฯ

2.2 ควรจัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเรื่องร้องเรียน ของทางเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี และนำเรื่องต่างๆ ที่ประชาชนได้แนะนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี ให้ดียิ่งขึ้นทุกด้าน

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ

3.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี โดยการศึกษาปัจจัยหลายๆ ด้าน

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2553). **มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**.

กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช. (2552). **คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมายการวัดและการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย**. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 7(1), 105-146.

จินตนา บุญยงการ. (2539). **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ**. กรุงเทพฯ: ฟอรัมแพทรีนติ้ง.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมิต สัจฉกร. (2548). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

วิวิศนา ทับทิม. (2556). **คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก**. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 7(1), (มกราคม-มิถุนายน 2556): 90-99.

ศิริวรรณ จุลแก้ว, โสภิน สุตสะอาด และชัชฎาภรณ์ บุญชูวงศ์. (2556). **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช**. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, 6(2), (กรกฎาคม-ธันวาคม 2556): 61-67.

Bloom B.S. (1968). **Mastery learning**. UCLA-CSEIP Evaluation Comment. 1 (2) Losangeles. University of California at Los Angeles.

Bitner, M.J. (1995). **Building service relationships: It's all about promises**. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23, 246-251.

Buzzell, R.D. & Gale, B.T. (1987). **The PIMS principles**. New York: The Free Press.

Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992). **Measuring service quality: A reexamination and extension**. *Journal of Marketing*, 56(7), 55-68.